



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

SISTEMA WEB PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN LA
EMPRESA NEW GLOBAL SAC

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL
DE INGENIERO DE SISTEMAS

AUTOR:

VARGAS FATAMA MAX DAVIS

ASESOR:

MG. JUAN BRUES LEE CHUMPE AGESTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

LIMA - PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a):

VARGAS FATAMA MAX DAVIS

cuyo título es:

**SISTEMA WEB PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN LA EMPRESA NEW GLOBAL
SAC**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **13** (números) **TRECE**(letras).

Lima, Domingo 16 de Diciembre del 2018



.....
PRESIDENTE
Mgtr. HUAROTE ZEGARRA RAUL
EDUARDO



.....
SECRETARIO
Mgtr. SAENZ APARI ABRAHAM RAFAEL



.....
VOCAL
Mgtr. CHUMPE AGOSTO JUAN BRUES LEE

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

DEDICATORIA

A DIOS por ser siempre nuestra fortaleza y amigo incondicional el que nos protege y guía por el sendero del bien, dándonos las fuerzas necesarias para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la sabiduría para comprender este camino y mantenernos siempre con el optimismo de saber que la confianza de sí mismo es el secreto del éxito.

Mi sincero y especial agradecimiento a mi asesor el Mg. Chumpe Agosto, Juan Brues Lee, quien acertadamente corrigió y me brindó la luz para poder centrar las ideas y poderme guiar durante la presente investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Max Davis Vargas Fatama con DNI N° 45510404, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre del 2018.



MAX DAVIS VARGAS FATAMA

DNI: 45510404

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

Dado el cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada “**SISTEMA WEB PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN LA EMPRESA NEW GLOBAL SAC EN LA UCV – LIMA NORTE - 2018**”, la misma que someto a vuestra consideración y esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Ingeniero de Sistemas.

La investigación, tiene como propósito fundamental: determinar la influencia de un sistema web para la gestión de incidencias en la empresa New Global SAC.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: En el primer capítulo se expone el planteamiento del problema: incluye formulación del problema, los objetivos, la hipótesis, la justificación, los antecedentes y la fundamentación científica. En el segundo capítulo, que contiene el marco metodológico sobre la investigación en la que se desarrolla el trabajo de campo de la variable de estudio, diseño, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis En el tercer capítulo corresponde la interpretación de los resultados. En el cuarto capítulo trata de la discusión del trabajo de estudio. En el quinto capítulo se construye las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones y finalmente en el séptimo capítulo están las referencias bibliográficas. Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Max Davis Vargas Fatama

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN	6
1.1. Realidad Problemática	6
1.2. Trabajos Previos	10
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.4. Formulación del problema	26
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos	30
II. MÉTODO	31
2.1. Diseño de investigación	31
2.2. Variables, operacionalización	33
2.3. Población y muestra	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.5. Métodos de análisis de datos	39
2.6. Aspectos éticos	44
III. REFERENCIAS	50
ANEXOS	53

Anexos

Anexo 1:	Matriz de consistencia	72
Anexo 2:	Entrevista General	73
Anexo 3:	Ficha técnica. Instrumento de recolección de datos	73
Anexo 4:	Evaluación de Expertos Metodología	84
Anexo 5:	Instrumento de investigación	94
Anexo 6:	Base de datos experimental	100
Anexo 7:	Cronograma	101
Anexo 8:	Carta de aprobación de la empresa	97

Índice de Tablas

	Página
Tabla 1: características de la usabilidad web	21
Tabla 2: Validación de expertos para la aplicación de la metodología	36
Tabla 3: Metodología Agiles	47
Tabla 4: Comparación de metodología ágil con tradicional	48
Tabla 5: Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	64
Tabla 6: Prueba Z	65

Índice de Figuras

	Página
Figura 1: Modelos de referencia utilizados a nivel mundial	11
Figura 2: Indicadores de TIC – En América Latina. En el año 2012	11
Figura 3: Resolución de Incidencias en Marzo del Año 2018	13
Figura 4: Utilización del Trabajo de Incidencias en el mes de marzo del año 2018	14
Figura 5: Grado de utilización del PHP	23
Figura 6: Modelo típico de tres capas	25
Figura 7: Relación entre el Controlador, vista y modelo	28
Figura 8: Diagrama del proceso de gestión de incidencia	33
Figura 9: Proceso en Gestión de Incidencias	36
Figura 10: Fases de la metodología RUP	43
Figura 11: Proceso de la metodología Scrum	50
Figura 12: Roles de la metodología Scrum	50
Figura 13: Diseños de medición de Pre-Test y Post-Test	56
Figura 14: Fórmula para hallar el tamaño de muestra	61
Figura 15: Distribución normal	68

RESUMEN

La presente tesis detalla el desarrollo de un sistema web la cual es adaptable para cualquier tipo de dispositivo inteligente (auto-response) para la gestión de incidencias en la empresa New Global SAC., debido a que la situación empresarial previa a la aplicación del sistema presentaba deficiencias en cuanto a la atención de incidencias, como el índice de servicios y Atención de quejas. El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia de un sistema web para la gestión de incidencias en la empresa New Global SAC.

Por ello, se describe previamente aspectos teóricos de la gestión de incidencias, así como las metodologías que se utilizaron para el desarrollo del sistema web. Para el desarrollo del sistema web, se empleó la metodología SCRUM, por ser la que más se acomodaba a las necesidades y etapas del proyecto, además por ser rápida en tiempos de resolver las incidencias, de esta manera generará una solución más rápida.

El tipo de investigación es aplicada, el diseño de la investigación es Aplicada Pre-experimental y el enfoque es cuantitativo. La población se determinó a 299 incidencias generados por los usuarios agrupados en 24 fichas de registro. El tamaño de la muestra estuvo conformado por 168 incidencias, estratificados por 24 días. Por lo tanto, la muestra quedó conformada en 24 fichas de Registro. El muestreo es el aleatorio probabilístico simple. La técnica de recolección de datos fue el fichaje y el instrumento fue la ficha de registro, los cuales fueron validados por expertos.

La implementación del sistema web permitió incrementar el índice de servicio 40.48 % al 66.07 %, del mismo modo. Los resultados mencionados anteriormente, permitieron llegar a la conclusión que el sistema web mejora la gestión de incidencias.

Palabras clave: Aplicación Web, Gestión De Incidencias, Scrum, Servicio

ABSTRACT

This thesis details the development of a web system which is adaptable for any type of intelligent device (auto-response) for the management of incidents in the company New Global SAC, because the business situation prior to the application of the system it presented deficiencies in terms of attention to incidents, such as the service index and Complaints Service. The objective of this research was to determine the influence of a web system for the management of incidents in the company New Global SAC.

For this reason, theoretical aspects of incident management are previously described, as well as the methodologies used for the development of the web system. For the development of the web system, the SCRUM methodology was used, since it was the one that best suited the needs and stages of the project, as well as being quick in resolving incidents, thus generating a faster solution.

The type of research is applied, the design of the research is applied Pre-experimental and the approach is quantitative. The population was determined at 299 incidences generated by the users grouped into 24 record cards. The size of the sample consisted of 168 incidences, stratified by 24 days. Therefore, the sample was made up of 24 registry cards. The sampling is the simple probabilistic random. The technique of data collection was the signing and the instrument was the registration form, which were validated by experts.

The implementation of the web system allowed to increase the service index from 40.48 % al 66.07 %, in the same way. The results mentioned above, allowed to reach the conclusion that the web system improves the management of incidents.

Keywords: Incident Management, Scrum, Service, Web Application

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Mgtr. CHUMPE AGESTO JUAN BRUES LEE, docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor de la tesis titulada:

SISTEMA WEB PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN LA EMPRESA NEW GLOBAL SAC

del estudiante VARGAS FATAMA MAX DAVIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud del 14% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Los Olivos, 06 de diciembre del 2018.



Mgtr. CHUMPE AGESTO JUAN BRUES LEE

Docente Asesor de Tesis

DNI: 4489110

*No contemplar observaciones
de Jurado.*